MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Soporte
Código del Cargo:	3010.11	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Soporte Plataforma Microsoft	**Reporta a:**	Jefe Área de Soporte
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el control, análisis, desarrollo y seguimiento de incidentes y problemas que se presentan en la plataforma de Microsoft, con el fin de reducirlos y asegurar el servicio continuo y eficiente de la infraestructura tecnológica, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			2. Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			3. Supervisar personal de menor nivel para el cumplimiento de metas y objetivos de su área.
			4. Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
			5. Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
			6. Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados al área.
			7. Elaborar informes de labores.
			8. Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS
			9.Instalar y configurar servidores, sistemas operativos y software Microsoft, tanto para servidores físicos como virtuales, para ambientes de desarrollo de nuevos proyectos, pruebas y producción.
			10.Realizar la administración y configuración de ambientes de desarrollo y testing, utilizando las tecnologías que el Banco designe.
			11.Brindar soporte a la Plataforma Wintel en las áreas de: sistema operativo y software especializado Microsoft, así como en actualizaciones de software de mejora o críticas.
			12.Mantener documentación actualizada de cada servidor para futuras referencias o reinstalación de los mismos.
			13.Participar activamente en los proyectos que se desarrollan en Tecnología de Información para la implementación de soluciones al negocio, como contraparte técnica.
			14.Realizar pruebas antes de la aplicación de actualizaciones de hardware y software.
			15.Apoyar la realización de pruebas de estrés y funcionabilidad antes de la puesta en producción de nuevos proyectos.
			16.Mantener y actualizar los sistemas operativos periódicamente.
			17.Atender, documentar y dar seguimiento a las hojas de trabajo, reportes generados por SIEBEL y emergencias operativas bajo el debido proceso.
			18.Presentar informes de tareas o problemas.
			19.Coadyuvar en la documentación de la configuración de servidores tanto a nivel de hardware como software y su actualización.
			20.Confeccionar borradores de carteles de licitación para hardware y software para los servidores Wintel.
			21.Revisar ofertas de licitaciones de hardware y software.
			22.Monitorear el correcto funcionamiento de los servidores de la plataforma Wintel a nivel de Hardware y Software de los ambientes de producción, testing y desarrollo.
			23.Configurar el respaldo de la información, monitorear su ejecución e informar de inconsistencias en el proceso.
			24.Administrar dispositivos especializados de almacenamiento.
			25.Brindar asesoría técnica sobre el uso de herramientas Microsoft y otras relacionadas con las funciones del puesto.
			26.Definir, probar y ejecutar planes de contingencia (Disaster Recovery) en la plataforma WINTEL.
			27.Ejecutar otras tareas propias del puesto.
			28.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			29.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Soporte.
			30.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			31.Ejecutar otras funciones propias del Área de Soporte.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			32.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			33.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			34.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			35.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			36.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			37.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			38.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			39.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			40.Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.
CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Bachillerato en Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades relacionadas con la gestión de soporte o mantenimiento de procesos de tecnología de la información preferiblemente en el sector financiero.	
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimiento en DEVOPS.		
	2. Conocimientos en AZURE.		
	3. Conocimiento en el Sistema Operativo Windows 2016 en adelante.		
	4. Conocimiento en la aplicación Power Shell.		
	5. Conocimiento en la plataforma de Vmware.		
	6. Conocimiento en fundamentos COBIT 5 o superior.		
	7. Conocimiento en fundamentos ITIL versión 4 o superior.		
	8. Conocimiento de la Ley de Contratación administrativa y su Reglamento.		
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**			
CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**		
	1.Dominio Inglés técnico.		
	2. Conocimiento en metodología ágil SCRUM.		
	3. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.		
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la (Ley 7786 sus reformas y reglamentación conexa).		
	5. Conocimiento en la Ley de Control Interno.		
	6. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.		
	7. Conocimiento en la Normativa Interna relacionada al Conglomerado Financiero.		
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point, Outlook		
	Windows Microsoft		
	Azure		
	SCOM		

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994. Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021. Referencia DIRCH-1051-2021.**